

Rehabenheten

Rehabenhetens kvalitetsgarantier

Rehabenhetens huvudmål mot intern/extern kund är

- att erbjuda en god och säker rehabilitering
- att bidra till att höja kompetensen hos vårdpersonalen

Rehabenheten består av arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Verksamhetsbasen är belägen i Klockhuset på Sabbatsbergsområdet. Medarbetare i enheten har sin verksamhet förlagd ute på de olika äldreboendena i förvaltningen samt inne på Sabbatsbergsområdet.

Rehabenhetens externa kunder är alla personer över 65 år i förvaltningens äldreboenden såsom sjukhem, servicehus, gruppboenden, ålderdomshem, korttidsrehabilitering och dagverksamheter.

Rehabenhetens interna kunder är enhetschefer, biståndshandläggare, sjuksköterskor och övrig vårdpersonal.

Rehabenhetens viktigaste tjänster är att ge god och säker rehabilitering i form av funktions- och aktivitetsstödjande insatser till våra kunder och att arbeta integrerat och stödjande mot övrig vårdpersonal för att dessa skall kunna arbeta rehabiliteringsinriktat och klara vardagsarbetet bättre. Vi arbetar enligt hälso- och sjukvårdslagen, LYS och SOL.

ÅTAGANDE

1) Utifrån givna resurser och behov åtar vi oss att tillhandahålla legitimerad arbetsterapeut och legitimerad sjukgymnast för att Du som kund ska kunna få god och säker rehabilitering. Vi åtar oss därmed att arbeta efter yrkeskårens vedertagna arbetsprocesser, följa forskning och utveckling inom respektive kunskapsområde samt följa gällande lagstiftning (HSL, LYS och SOL).

Arbetsätt:

- Legitimerad arbetsterapeut och legitimerad sjukgymnast på respektive enhet utför en bedömning efter att OAS/tjänstgörande sjuksköterska initierat detta. Rehabiliteringsavtalet med respektive enhet avgör hur snart bedömningen kan ske.
- Rehabiliteringsåtgärder planeras, genomförs och följs upp i samverkan med den boende, personal och eventuellt anhöriga.
- Alla insatser dokumenteras i enlighet med patientjournallagen och utarbetad sökordsmall.
- Eventuella avvikelser rapporteras till medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).
- Kompetensen inom Rehabiliteringen utvecklas genom att medarbetare deltar i yrkesspecifik utbildning och bevakar forskning. Kunskapen delas med kollegor på yrkesmöten.

2) Vi åtar oss att arbeta utifrån förskrivningsprocessen och vid efterfrågan och efter dina behov förmedla ändamålsenliga hjälpmedel.

Arbetsätt:

- Då behov av hjälpmedel uppmärksammas görs en bedömning av leg arbetsterapeut och/eller leg sjukgymnast. Utprovning och anpassning av eventuella hjälpmedel genomförs, följt av träning och utvärdering (enligt förskrivningsprocessen).
- Pärm för medicinsk-tekniska produkter (MTP-pärm) används som ett arbetshjälpmedel.
- Enheten följer avtal som Hjälpmedelscentralen Solna upprättat med Norrmalms SDF och i förekommande fall privata vårdgivare.
- Enheten följer överenskommelse om service av medicinskteknisk utrustning mellan Norrmalms SDF och S:t Görans sjukhus AB.
- För varje buffertförråd med hjälpmedel finns ansvarig leg arbetsterapeut och/eller leg sjukgymnast.

- Genom utbildning, mässor, produktdemonstrationer samt IT/skriftlig information bevakar medarbetarna förändringar, nyheter och regelverk vad gäller hjälpmedel.
- Eventuella avvikelser rapporteras till MAS.

3) Vi åtar oss att i samverkan med respektive enhet upprätta tydliga avtal gällande rehabiliteringsinsatser.

Arbetsätt:

- Skriftligt avtal upprättas med enheterna enligt befintlig mall. I avtalet regleras rehabiliteringsinsatsernas tidsmässiga omfattning samt ramar om innehållet.
- Ytterligare diskussioner förs mellan rehabenheten och vederbörande enhet kring innehållet i rehabinsatsen. Här deltar enhetschefer samt medarbetare.

4) Vi åtar oss att handleda, instruera och utbilda enheternas personal i rehabiliteringsinriktat arbetsätt för att Du som kund ska få en bra rehabilitering.

Arbetsätt:

- Enhetens personal får information och handledning kring specifika problemställningar rörande den enskilde boende.
- All personal erbjuds utbildning i förflyttnings- och arbetsteknik (FAT). Introduktionsutbildningen om två gånger à tre timmar, erbjuds nio gånger per år samt vid behov vid ytterligare tillfällen.
- Utbildningen för semestervikarier om ett tillfälle på tre timmar, erbjuds vid ett flertal tillfällen under semesterperioden.
- Utbildningen ”Att leva livet med demenshandikapp” och andra diagnosrelaterade utbildningar erbjuds vid behov.

5) Vi åtar oss att för kundens bästa samarbeta med övrig hälso- och sjukvårdspersonal, socialtjänstpersonal och anhöriga.

Arbetsätt:

- Respektive arbetsterapeut/sjukgymnast håller kontinuerlig kontakt med respektive OAS, övrig vårdpersonal och i förekommande fall anhöriga och biståndshandläggare.
- Arbetsterapeut och sjukgymnast medverkar alternativt lämnar rapport vid IVP när OAS har kallat.
- I samband med delegering följs rutiner enligt MAS-pärmen.
- Vår dokumentation finns tillgänglig för berörd hälso- och sjukvårdspersonal.

6) Vi åtar oss att samarbeta med övriga stadsdelsförvaltningar samt följa vår del av samverkansavtalet med landstinget för att Du som kund alltid ska erhålla kontinuerlig rehabilitering.

Arbetsätt:

- Överrapportering av patienter sker muntligt alternativt skriftligt inom respektive yrkesgrupp efter godkännande av patient/anhörig.
- Yrkesspecifika arbetsgrupper arbetar med diagnosrelaterade handlingsplaner.
- Respektive arbetsterapeut/sjukgymnast tar vid behov kontakt med ansvarig läkare.
- Aktuella telefonlistor distribueras enligt en utskickslista.

7) Vi åtar oss att finnas tillgängliga dagtid vardagar samt att ha ett system för telefontillgänglighet för att Du som kund ska kunna nå oss.

Arbetsätt:

- Aktuella telefonnummer till rehabiliteringspersonal finns i Norrmalms SDFs telefonlista.
- Aktuella telefonnummer till rehabiliteringspersonal finns hos enhetens sjuksköterskor och /eller i receptionen.
- All rehabiliteringspersonal har fast telefonanknytning med telefonsvarare/röstbrevlåda. Ett flertal medarbetare har även mobiltelefon och tillgång till e-post.
- Vid förekommande korttidsfrånvaro finns ett utarbetat system för konsultinsatser.
- Vid förekommande långtidsfrånvaro/semester finns ett utarbetat system för vikarie/konsultinsatser.

8) Vi åtar oss att vara lyhörda för dina synpunkter och klagomål samt att följa förvaltningens rutin för hantering av klagomål och snabbt rätta till fel och brister.

Arbetsätt:

- Samtliga medarbetare har kännedom om rutin för hantering av klagomål enligt checklista vid nyanställning.
- Klagomålsblanketten finns tillgänglig på enheten.
- Information till externa/interna kunder om hur vi hanterar synpunkter och klagomål ges muntligen samt beskrivs i rehabenhetens informationsbroschyr.
- Ifyllda klagomålsblanketter samlas i avsedd pärm.
- Enhetschef ansvarar för att ifyllda klagomålsblanketter vidarebefordras för diarieföring.

- Åtgärder hanteras enligt följande: individnivå – enhetschef – MAS – Socialstyrelsen.
- Som princip gäller att klagomål hanteras nära kunden, arbetsplatsträffar är ett naturligt forum där förbättringsarbetet kontinuerligt planeras för att sedan kunna genomföras i verksamheten. Se även rehabenhetens standard om kundbemötande.

9) Vi åtar oss att bära identitetskort som styrker vår anställning på Norrmalm.

Arbetssätt:

- Samtliga anställda på rehabenheten innehar ett giltigt "ID-kort för personal" med fotografi.
- När anställning upphör ansvarar enhetschef för att kortet återlämnas.

10) Vi åtar oss att följa förvaltningens miljöprogram samt att ha ett miljöombud inom enheten.

Arbetssätt:

- Rehabenhetens miljöombud tar del av information och förmedlar den vidare till berörda medarbetare.
- Rehabpersonalen tar del av lokala miljöanvisningar på respektive arbetsställe.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om enhetens arbete vid något tillfälle brister och vi inte kan uppfylla våra åtaganden avser vi att genast rätta till felet och se över våra rutiner.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Rehabenheten följer förvaltningens rutin för hantering av klagomål.
Synpunkter kan lämnas till enhetschef, tel. 508 09 730. Se vidare åtagande 8 i detta dokument där rutiner kring klagomål/synpunkter beskrivs.

VILL DU VETA MER?

Kontakta rehabenhetens chef, tel. 508 09 730 eller någon av funktionsföreträdarna, arbetsterapi tel. 508 09 729/sjukgymnastik tel. 508 09 723.

STOCKHOLM 2002-04-12

Pia Hördegård
leg sjukgymnast, funktionsföreträdare

Rehabenheten

SABBATSBERG SV 22 113 21 STOCKHOLM

TELEFON: 508 09 723

TELEFAX: 508 09 736

E-POST: pia.hordegard@norrholm.stockholm.se

Norrholms stadsdelsnämnd

TULEGATAN 13, Box 3128, 103 62
STOCKHOLM

TELEFON: 508 09 000